

MOTTO

Dan sesungguhnya Kami telah menurunkan kepada kamu ayat-ayat yang memberi penerangan serta contoh-contoh dari orang-orang terdahulu sebelum kamu dan (juga) pelajaran bagi orang-orang yang bertaqwa.

Allah (adalah Pemberi) cahaya (kepada) Langit dan Bumi. perumpamaan pancaran cahaya-Nya, adalah seperti sebuah lubang (dinding) yang yang tidak tembus, yang di dalamnya ada pelita besar. Pelita itu di dalam kaca dan kaca itu seakan-akan bintang (yang bercahaya) seperti mutiara yang dinyalakan dengan minyak dari pohon yang banyak berkahnya (yaitu) pohon Zaitun yang tidak tumbuh di sebelah timur (sesuatu) dan tidak pula di sebelah barat (nya) (seperti tumbuh tunggal di atas sebuah bukit yang terus mendapat sinar Matahari), yang minyaknya (saja) hampir-hampir menerangi (dengan cahaya yang terpendar) walaupun tidak disentuh api. Cahaya di atas cahaya (yang berlapis-lapis), Allah membimbing kepada-Nya siapa yang Dia kehendaki dan Allah Membuat perumpamaan-perumpamaan bagi manusia dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.*

(Al-Qur'ān, Surat An-Nūr, ayat: 34-35)

Halaman Persembahan

*Ayahanda dan Ibunda,
yang selalu mengagungkan nama Tuhan
di setiap malam untuk mendoakan penulis.
kedua Kakak lelakiku,
terima kasih sudah menjadi kakak terbaik yang pernah ada
Reyhan Biadillah,
calon suamiku terima kasih atas semua cinta dan kasih
sayangnya.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah mengajarkan manusia dengan perantaraan kalam, atas limpahan taufiq dan hidayah-Nyalah sehingga pembahasan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Selesaiannya skripsi ini merupakan sebuah anugerah, agar penulis selalu bersyukur serta selalu menghaturkan banyak ucapan terimakasih, dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan mereka dalam proses penyelesaiannya.

Secara khusus penulis menghaturkan terima kasih sebesar-besar dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Agung Prabowo M Si selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
2. Ibu Dra Siti Fatonah M.Si, selaku Dosen pembimbing skripsi I, yang begitu sabar dan penuh ketelitian dalam mengarahkan penulis, agar selalu mendapatkan hasil yang terbaik.
3. Bapak Sigit Tripambudi M.Si, selaku Dosen pembimbing skripsi II, yang begitu sabar dan penuh ketelitian dalam mengarahkan penulis, agar selalu mendapatkan hasil yang terbaik.
4. Ibu RR. Wahyuni Choiriyati, S.Sos. M.Si, selaku Dosen wali penulis, yang begitu sabar dan mau meluangkan waktu untuk memberikan nasehat untuk segera menyelesaikan studi
5. Seluruh Dosen yang juga merupakan guru penulis di jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan segenap ilmunya sewaktu penulis menuntut ilmu, terutama kepada Bapak Prayudi yang didetik-detik terakhir memberikan nilai *job training* sehingga penulis dapat menempuh ujian, serta para pegawai Tata Usaha yang begitu “sibuk” mengurus para mahasiswa.
6. Ibu Arum selaku *sales and marketing manager* dan Ibu Lilik S., selaku manajer HRD serta seluruh staf dan karyawan Hotel Elmi Surabaya yang telah mau bekerjasama dan membantu penulis selama penelitian berlangsung.

7. Ayahanda H. Abdul Aziz AR yang telah begitu kesulitan di atas kesulitan dalam membiayai, membimbing serta mendoakan memberikan dukungan untuk penulis agar segera menyelesaikan studinya.
8. Ibunda Hj Sugiati yang begitu sabar serta tidak pernah luput menyebut nama penulis dalam setiap sujud serta doanya agar dapat segera menyelesaikan studinya.
9. Kedua kakakku Eko Nur Cahyono dan Dwi Sani Asma Dz, yang telah memberikan dukungan baik doanya maupun suport materi agar penulis dapat segera menyelesaikan studinya.
10. Calon suamiku Reyhan Biadillah yang dengan ikhlas dan sabar memberi semangat, doanya, dukungan materi serta mendampingi penulis selama pembuatan skripsi. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayangnya selama ini.
11. Semua teman-teman Komunikasi 02', yang bersama-sama berjuang agar dapat menempuh ujian, selamat berjuang.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang ada pada diri penulis, penulis selalu mengharap kritik dan saran bahkan sanggahan dari pembaca untuk menuju kesempurnaan, di samping itu, penulis terus berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah meridhai segala usaha dan cita-cita kita. Amin.

Yogyakarta 2 Agustus 2011

Penulis

Aris Fatimah Mukti Rahayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan dan Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Komunikasi	13
2.1.2 Komunikasi Organisasi	13
2.2 Konsep Manajemen <i>Public Relations</i>	18
2.3 Konsep Budaya Perusahaan	23
2.4 Konsep <i>Employee Relations</i>	25
2.5 Konsep Kernerja dan Kualitas Karyawan	35
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Objek Penelitian	44
3.4 Sumber Data	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.7 Uji Validitas Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Elmi Surabaya	52
4.1.2 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	53
4.1.3 Visi-Misi Hotel Elmi Surabaya	57
4.1.4 Praduk Jasa dan Fasilitas Hotel Elmi Surabaya	58
4.1.5 Deskripsi Karyawan	60

4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Deskripsi Posisi dan Kewenangan <i>Public Relation</i>	61
4.2.2 Strategi Membangun Komunikasi Dengan Karyawan.....	63
4.2.2.1 Membangun Iklim Komunikasi Organisasi	63
4.2.2.2 Komunikasi Ke Bawah	64
4.2.2.3 Komunikasi Ke Atas	66
4.2.2.4 Komunikasi Horizontal	68
4.2.3 Strategi Membangun Hubungan Dengan Karyawan.....	71
4.2.3.1 Hubungan Antar Personal	71
4.2.3.2 Hubungan Posisional.....	72
4.2.4 Media <i>Public Relation</i> Yang Digunakan Untuk Menunjang Penerapan <i>Employee Relation</i>	74
4.2.5 Strategi Membangun Motivasi Karyawan	85
4.2.5.1 Apresiasi Penuh Atas Pekerjaan.....	85
4.2.5.2 Cocok Dengan Pekerjaan	86
4.2.5.3 Bantuan Simpatik Atas Masalah Pribadi.....	90
4.2.5.4 Keamanan Pekerjaan.....	92
4.2.5.5 Gaji Yang Baik	94
4.2.5.6 Pekerjaan Yang Menarik	94
4.2.5.7 Promosi dan Pertumbuhan Dalam Organisasi	95
4.2.5.8 Disiplin Yang Bijaksana	97
4.3. Pembahasan.....	100
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	111
 DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL**hal**

Tabel 1	Respon atas hubungan antara karyawan dengan pimpinan.....	70
Tabel 2	Respon atas hubungan individu karyawan.....	72
Tabel 3	Pendapat responden tentang terciptanya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan.....	68
Tabel 4	Respon atas proses terciptanya komunikasi antar karyawan.....	73
Tabel 5	Respon tentang pemimpin yang memperhatikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh karyawannya.....	77
Tabel 6	Respon atas pengikutsertaan karyawan dalam setiap even yang diselenggarakan oleh pihak Hotel Elmi Surabaya.....	87
Tabel 7	Respon atas pengadaan even-even yang bertujuan mengakrabkan hubungan antar karyawan.....	75
Tabel 8	Respon atas pengadaan pelatihan/ pendidikan khusus bagi karyawan.....	89
Tabel 9	Respon atas penyelenggaraan even khusus berupa <i>refreshing</i> yang bertujuan memotivasi karyawan.....	91
Tabel 10	Respon atas diberikannya keleluasaan untuk mengeluarkan saran dan kritik yang membangun karyawan, dan pihak manajemen Hotel Elmi Surabaya.....	81
Tabel 11	Respon atas ketersediaan media-media khusus untuk proses penyampaian saran dan kritik.....	82
Tabel 12	Respon atas pemberian <i>reward</i> / penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.....	98
Tabel 13	Respon atas pihak manajemen Hotel Elmi Surabaya cukup memberikan jaminan keselamatan kerja bagi karyawan.....	95
Tabel 14	Respon atas perusahaan cukup memberikan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan.....	93
Tabel 15	Respon atas disiplin yang diterapkan pihak manajemen Hotel Elmi Surabaya.....	100
Tabel 16	Respon atas pelanggaran disiplin yang diterapkan.....	101

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul Penerapan Strategi *Employee Relations* pada Hotel Elmi Surabaya Dalam Rangka Peningkatan Kinerja dan Kualitas Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah strategi *employee relations* yang digunakan Hotel Elmi Surabaya untuk meningkatkan kinerja serta kualitas karyawan agar menjadi lebih baik dan mengetahui bentuk-bentuk kegiatan yang dilaksanakan untuk menunjang penerapan strategi *employee relations*. Hotel Elmi adalah hotel berbintang tiga yang berdiri di kota Surabaya. Bisnis perhotelan yang ada di kota Surabaya menjadi sarana pendukung vital bagi industri pariwisata di kota Surabaya. Agar Hotel Elmi Surabaya mampu bersaing dengan hotel sejenis diperlukan adanya manajemen yang solid dengan didukung oleh karyawan yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik. Untuk mencapai hal tersebut tentunya diperlukan adanya strategi *employee relations* yang berguna untuk memotivasi karyawan agar meningkatkan kinerja serta kualitasnya. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan teknik penelitian wawancara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dengan cara menyebarkan angket yang berupa kuesioner pada seluruh karyawan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dalam kuesioner, diolah untuk kemudian dirujuk dengan teori yang ada. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada umumnya pihak manajemen Hotel Elmi Surabaya telah menyadari dengan sepenuhnya akan pentingnya membangun komunikasi yang baik dengan karyawan. Strategi *employee relations* telah diterapkan pada lingkungan kerja di Hotel Elmi Surabaya dengan menggunakan bentuk-bentuk kegiatan yang dapat memotivasi karyawan dengan didukung oleh media dan teknik public relations untuk meningkatkan kinerja serta kualitas karyawan dan hasil yang didapat adalah baik.

ABSTRACT

Present reseach is written under title Implementation Employee Relations Strategy in Elmi Hotel Surabaya for Improving Employee Perfomance and Quality. Present reseach is proposes to identify employee relations strategy stages that implemented by Elmi Hotel Surabaya, for improving employee performance and quality and identify activities to sustain the implementation of employee relations strategy. Elmi Hotel is three star hotel in Surabaya. Hotel bussiness is a vital supporting facility for tourism industry in Surabaya. For Elmi Hotel able to complete with similiar hotel, solid management that supported by wellqualified and well-performs employee is a requirement. For achieving given condition, employee relatinos strategy is required to motivated employee for improving their work quality. Present reseach is qualitative reseach using interview tehnikue. Data are collected employeed interview by distribute quesitioner for employee. Collected data then being refered to theory. Conclusion that can be drawn is that in general, Elmi Hotel management has conscius on the important of well communication with employee. Employee relations strategy ad been implemented in work enviroment of Elmi Hotel in form activities that able to motivate employee and supported by media and tehcnical public relations in improving performance and employee quality with good result.